

Ask a Product Owner

Les consommateurs se posent souvent des questions pendant leurs achats. Très souvent c'est les utilisateurs du produit qui sont les mieux placés pour y répondre. La fonction « Poser une question à un utilisateur du produit » fait appel aux acheteurs vérifiés pour proposer une réponse aux consommateurs plus rapidement et ainsi réduire la charge sur votre service client. Une réponse authentique et rapide fait souvent la différence pendant le processus d'achat.

Fonctionnement :

- 1** **Le consommateur pose sa question**
L'outil Q&A est utilisé pour envoyer la question
- 2** **Un e-mail est envoyé à un utilisateur du produit**
La question est envoyée à un ancien acheteur du produit en fonction du flux de transactions optimisé par la balise d'achats
- 3** **Le propriétaire du produit envoie sa réponse**
Une réponse authentique est envoyée par un utilisateur du produit et passe par la modération de Bazaarvoice
- 4** **Une notification est envoyée au consommateur**
Une fois qu'une réponse a été donnée, le consommateur reçoit une notification lui indiquant qu'une réponse est disponible

The image shows two screenshots from the Bazaarvoice interface. The top screenshot is an email notification from Trail Ridge Sports, addressed to Emma, asking for help with a question about the Endurance Apex 2 bicycle. It includes a 'answer this question' button and a small image of the bicycle. The bottom screenshot is a 'My Answer' form where a user can provide a response to the question: 'Has anyone used the QuadLock mounting system with this bike? Is it compatible?'. The form includes fields for 'Answer*', 'Nickname*', 'Location', and 'Email*', along with a 'Post Answer' button.

La fonction Poser une question aux utilisateurs du produit représente 30 à 50 % des réponses reçues.

La fonction Poser une question au propriétaire est utilisée parallèlement aux réponses de la marque (lorsque vos fournisseurs répondent aux questions), aux réponses de nombreux utilisateurs (une communauté tierce) et aux réponses de votre Service Clients. Ainsi vos consommateurs reçoivent davantage de réponses à toutes leurs questions, plus rapidement.

Contactez votre Client Success Director aujourd'hui pour en savoir plus sur cette fonctionnalité.